

**Identificar las Falencias en los Métodos de Evaluación del Desempeño Laboral, que tiene la  
Compañía DIHEGO LTDA, para Realizar una Propuesta de Mejora a Dichos Métodos.**

Grupo: 101007\_15

Ángela Yuliedt Llanos García

Dámaso Murillo Arboleda

Silvia Yaneth Delgado

Yenifer García Mendoza

Tutor

Callejas Pérez, Carlos Alberto

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Julio 2021

## **Resumen**

Esta investigación se realizó en la empresa DIHEGO LTDA dedicada a la comercialización de combustible a nivel nacional, ubicada en la ciudad de Villavicencio Colombia. Para llevar a cabo dicha investigación contamos con la participación de algunos empleados o colaboradores de la empresa.

Igualmente se hizo un análisis a la forma como se realizan las evacuaciones de desempeño en la empresa, cuales son las competencias que se evalúan para poder identificar en donde radica la problemática.

Partiendo de que la problemática radica en que no se ha dado las herramientas necesarias a sus trabajadores para mejorar su productividad laboral.

Es por ello que con la elaboración de este trabajo se pretende realizar métodos o sugerencias de mejoras que le ayuden a perfeccionar los procedimientos de evaluación existentes en la compañía.

**Palabras claves:** Desempeño, Productividad, Colaboradores, Métodos, Sugerencias, Herramientas, Mejoras, Evaluación

## **Asbtract**

This research was carried out in the DIHEGO LTDA Company dedicated to the commercialization of fuel nationwide, located in the city of Villavicencio, Colombia. To carry out this investigation we have the participation of some employees or collaborators of the company

Likewise, an analysis was made of the way in which performance evaluations are carried out in the company, which are the competencies that are evaluated in order to identify where the problem lies.

Starting from the fact that the problem lies in the fact that the necessary tools have not been given to its workers to improve their labor productivity.

That is why with the preparation of this work it is intended to make methods or suggestions for improvements that will help you to improve the evaluation procedures existing in the company.

**Keywords:** Performance, Productivity, Collaborators, Methods, Suggestions, Tools, Upgrades, Evaluation.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Planteamiento del Problema.....	10
Objetivos de la investigacion.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos Especificos.....	12
Antecedentes .....	13
Justificación.....	15
Marco Teorico.....	16
Métodos de evaluación.....	16
Objetivo de la evaluación de desempeño.....	16
Método de investigación de campo.....	17
Administración por objetivos.....	17
Métodos de autoevaluaciones.....	18
Ventajas de los métodos de evaluación en la compañía.....	18
Historia de la evaluación de desempeño.....	19
Marco Legal.....	21
Metodologia.....	24
Procedimiento.....	24
Materiales y Métodos.....	24
Población y Muestras.....	25
Fuente de Información.....	25
Resultados.....	26

Recomendaciones.....	30
Conclusiones.....	32
Bibliografía.....	34
Anexos.....	36

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Decretos o Normas.....	21
---------------------------------	----

### **Tabla de figuras**

Figura 1. Cargo que desempeña por area.....	26
Figura 2. Tiempo que lleva laborando.....	27
Figura 3. Procedimiento para el ingreso a la empresa.....	27
Figura 4. Motivacion del desempeño por area.....	28
Figura 5. Evaluacion del desempeño por competencia.....	28
Figura 6. Mejoras en la evaluacion de la compañía.....	29

## Introducción

En cualquier empresa u organización se ve la necesidad de que se tenga muy claro que cada colaborador es una de las herramientas más importantes para poder lograr un fin propuesto por la compañía. Si no cuentan con un buen capital humano, difícilmente podrían llegar a cumplir los objetivos. Es por esto que se debe tener en cuenta, el bienestar de cada uno de ellos en la empresa y que además de pagar un sueldo o un salario, se requiera de dar un reconocimiento, tanto en el ámbito profesional e individual y tener en cuenta también la necesidad que tienen del sentido de pertenencia.

La compensación, influye mucho en la motivación de los trabajadores, porque ellos realizan una tarea a cambio de recibir una compensación económica y depende de las empresas, si son justas con el pago de estas compensaciones, sus colaboradores se sentirán bien recompensados y motivados cada vez a hacer mejores en sus áreas; caso contrario cuando existen empresas que lo único que les interesa son sus propios intereses y no el bienestar de sus colaboradores. De esa manera ellos no trabajarán motivados y eso puede ser un paso en falso para la empresa.

Con esto, nos damos cuenta la importancia de la evaluación del desempeño dentro de las empresas porque de esa manera se valora cada puesto de trabajo y así se define la retribución salarial justa para los trabajadores en cada puesto asignado.

Es por esto, que se propone a la empresa DIHEGO Ltda., un método de investigación en el cual se plantea una herramienta para evaluar el desempeño de sus trabajadores y detectar las diferentes problemáticas que se presenten en cada área de la empresa y de esa manera realizar el diagnóstico para minimizar y corregirlas camino a lograr cumplir con éxito, los objetivos que se haya propuesto desde su inicio; para poder detectar la calidad del desempeño de los

colaboradores es necesario que se haga una retroalimentación, para que ellos vean en lo que pueden estar fallando y sienta la responsabilidad de trabajar para mejorar en su campo laboral y personal.

## Planteamiento del Problema

Para la empresa DIHEGO LTDA con más de 20 años de experiencia en la selección y contratación de personal, cuenta con más de trescientos colaboradores pero sigue buscando la manera de mejorar y focalizar un mejor servicio al cliente desde la calidad humana de sus trabajadores, con procesos especializados en selección y capacitación del personal, además del valor que tienen los procedimientos de evaluación para la empresa, cabe resaltar que es una herramienta con la que se pueden lograr resultados positivos en cuanto al desempeño laboral.

En la actualidad la globalización nos ofrece un marco que se debe tener en cuenta en la relación directa de los cambios que se presenta en la compañía y en la formación del recurso humano, partiendo de este enfoque dicha relación se puede ver afectada, las iniciativas de la empresa para competir con eficiencia y efectividad en cuanto a la calidad y satisfacción del producto o servicio se ven obligados a modificar la estructura de la compañía para adecuarlas a la exigencia del mercado que aplicadas a la empresa DIHEGO LTDA la problemática radica en que no se ha dado las herramientas necesarias a sus trabajadores para mejorar su productividad laboral.

Acorde con este trabajo y tomando en consideración lo significativo que es el proceso de evaluación en DIHEGO LTDA, se aspira ejecutar métodos de mejoras que aporten al mejoramiento del sistema actual basados en registros del mismo porque se considera una falla que la compañía actualmente no ha dejado soportes o reportes de informes de las evaluaciones aplicadas. Cabe resaltar que aquellos empleados que tienen a cargo los métodos de evaluación de desempeño deben tener sus objetivos claros puesto que los desaciertos que se tengan en materia de evaluación implican pérdidas económicas y de tiempo provocando desgano emocional y laboral en el personal.

La empresa DIHEGO LTDA presenta unos procesos de evaluación de desempeño, que ha venido aplicado con sus colaboradores, pero que requieren ser estudiados para determinar hasta qué punto son los adecuados, es decir, determinar si cumplen con los estándares de la materia y a partir de allí, plantear las mejoras acordes a las necesidades de la empresa, de acuerdo a los objetivos de la misma, que desde luego deberá redundar en un mejor servicio y lograr ser competitivos en el mercado, que en últimas es lo que permitirá la sostenibilidad de la empresa.

Para la empresa DIHEGO LTDA se le propondría un desempeño laboral por competencias en donde se evalué desde su puesto de trabajo del empleado para un ascenso en un futuro.

## **Objetivos de la Investigación**

### **General**

Identificar las falencias en los métodos de evaluación del desempeño laboral, que tiene la compañía DIHEGO LTDA, para realizar una propuesta de mejora a dichos métodos.

### **Específicos**

Analizar los procedimientos evaluativos del ejercicio laboral, con que cuenta actualmente la compañía.

Evaluar la conformidad de los empleados, en cuanto a los métodos de evaluación utilizados por la compañía.

Proponer mejoras en la implementación del procedimiento evaluativo teniendo en cuenta que es necesario que esta se adapte a los diferentes perfiles o cargos con los que cuenta la empresa

Realizar recomendaciones a la compañía fundamentadas en los resultados obtenidos en el estudio u observación realizada en el desarrollo de esta fase.

### **Antecedentes**

En primer lugar, la problemática se aborda teniendo en cuenta que en la organización no se ha desarrollado una investigación que apunte a mejorar el desempeño en los trabajadores. Aunque se llevan a cabo talleres cada mes con empresas que ayudan al mejoramiento del personal, no se ha desarrollado un proyecto específico con relación a la temática expuesta, la responsabilidad, la honestidad y los valores deben ser reflejados en un mejor servicio a los clientes. Para el logro de estos propósitos, es necesario tener una mirada estratégica de gestión, en la que se hace necesario desarrollar las competencias para un desempeño efectivo.

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus colaboradores, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores, ha tenido un impacto tanto positivo como negativo en la configuración de las organizaciones, buscando propuestas de mejora en pro de fortalecer la gestión.

La primera evaluación al desempeño se lleva a cabo al inicio del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia cuyo objetivo era medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instauro la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores. (Rodriguez Mejia & Martinez , 2018)

Por otra parte, después de la Segunda Guerra Mundial se empezó a evaluar el desempeño en las organizaciones, aunque la variable a evaluar eran las máquinas, pero con el paso del tiempo y gracias a la Escuela de las Relaciones Humanas se logró cambiar del enfoque maquinista a un enfoque en el hombre, el cual se evalúa cada vez más desde un ámbito integral (Chiavenato, 2012).

Basado en lo anterior Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos o cargos.

### **Justificación**

La presente investigación nos permitirá conocer de manera clara, como la empresa seleccionada para esta fase realiza el proceso de evaluación y de esta manera hacer un diagnóstico de las falencias o fallas encontradas en la misma, y así poder plantear estrategias que le permitan mejorar el entendimiento o ingenio humano, dado que los trabajadores son el bien más preciado que existen en las compañías.

Es por ello la importancia de diseñar un buen plan de evaluación partiendo de los objetivos de la empresa que servirán como guía para el logro de objetivos propuestos por la compañía a través de los diferentes departamentos o puestos de trabajo de la misma.

También es cierto que el ser humano cada día aprende e innova imparablemente en busca de un bienestar necesario, esto a su vez también se refleja en las organizaciones, por lo tanto, estas deben actualizarse a fin de estar acordes a los cambios que trae la modernización, los cambios tecnológicos y nuevas técnicas que permitirán que las empresas, cumplan con las expectativas de los clientes y de los empresarios, para estar siempre bien posicionada.

Es de tener en cuenta que las empresas deben invertir lo necesario en preparar a los funcionarios o empleados en lo necesario, garantizando un mejor desempeño en materia de atención, productividad, fundamento, rendimientos y adaptación competitiva.

## **Marco Teórico**

La evaluación del desempeño, como un procedimiento en el cual se evalúan los resultados obtenidos por el empleado, en el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo, frente a unos estándares laborales previamente establecidos, a fin de que permita determinar el nivel en que se encuentra dicho empleado. A partir de este proceso se determinan las deficiencias que está presentando el empleado, para desarrollar procesos de mejora como las capacitaciones y de esta manera se vea reflejado un mejor desempeño laboral. (Dessler, 2009)

### **Métodos de Evaluación**

Conjunto de elementos en los cuales se identifica el desempeño y el rendimiento laboral individual y conjuntamente de los empleados de la empresa como también la planeación y ejecución de estrategias en sus cargos para lograr metas propuestas aumentando el compromiso en su trabajo. La mayoría de los trabajadores tratan de obtener retroalimentación de la manera en que cumple sus actividades, así evaluar el desempeño individual.

Hay diferentes métodos para evaluar un trabajador, en la empresa DIHEGO Ltda., se evalúan en forma presencial y virtual, con diferentes plataformas como lo es (Héroes del servicio) que es un programa de entrenamiento apto para capacitar a los trabajadores de servicio en su sitio de trabajo, este programa brinda herramientas para el desarrollo laboral, oportunidades para mejorar el servicio y crecimiento en ventas generando más rentabilidad.

### **Objetivo de la Evaluación de Desempeño**

En la compañía DIHEGO Ltda., es primordial el mejoramiento de las capacidades de sus empleados, para obtener los resultados a fines en un periodo determinado de tiempo dado por los clientes como una expectativa y experiencia al buen servicio y venta.

Los trabajadores deben ser conscientes que en la compañía pueden haber cambios sea de protocolos o productos de venta y adaptase al cambio sabiendo porque y cómo se deben

implementar, al igual que se les da una retroalimentación por medio del programa de evaluación o del Dealer.

La organización quiere convertirse en un tiempo dado, en una de las mejores en el desempeño laboral para contribuir al bienestar y procesos de los clientes, creando a futuro mejoras continuas de los empleados, aprendizajes, innovación, desarrollo profesional y personal, transformándose en oportunidades de crecimiento respeto y confianza entre los trabajadores y así generando un buen clima laboral tanto para los clientes, como para el grupo de la organización.

### **Métodos de Investigación de Campo**

Una vez al mes el jefe de recursos humanos, le solicita al dealer de la compañía hacer visita a las estaciones de servicio para supervisar el desempeño del servicio al cliente de cada empleado. El dealer elabora la evaluación por medio de una cámara escondida y así poder proporcionar la información dando una calificación del resultado obtenido del trabajador a la empresa.

Después del resultado obtenido, se le proporcionan al área de recursos humanos el porcentaje por calificación de cada empleado evaluado, si el resultado es positivo la empresa les entrega una bonificación económica, pero si es negativa la empresa tiene mecanismos para dar apoyo en mejoramiento el desempeño del trabajador.

### **Administración por Objetivos**

En la organización DIHEGO Ltda., el jefe junto con el trabajador acuerda sus objetivos de desempeño con la finalidad de cumplir las metas propuestas beneficiando tanto a la compañía como al trabajador, siendo motivado con una comisión en bonos de canasta familiar y así ambas partes obtienen sus objetivos.

## **Métodos de Autoevaluaciones**

En la empresa DIHEGO Ltda., el jefe inmediato les hace entrega de folletos de un esquema de autoevaluación de sus funciones como servicio al cliente y ventas, donde el trabajador pueda visualizar las mejoras de su autodesarrollo y afiance sus conocimientos por su propia iniciativa obteniendo un buen desempeño en la organización, este proceso le brinda la oportunidad de identificar a si mismo sus fortalezas y debilidades.

“La Evaluación del Desempeño que puede ser realizada por el jefe o supervisor. En nuestra opinión, debería complementarse con la autoevaluación del colaborador y una mirada o revisión del superior del jefe (jefe del jefe).” (Alles, 2006).

## **Ventajas de los Métodos de Evaluación en la Compañía**

Mejorar el desempeño mediante capacitaciones y su retroalimentación entre los diferentes niveles de la compañía DIHEGO Ltda.

Compensación por desempeño, como bonificaciones.

Posibles asensos, al evaluar periódicamente el mejor desempeño y comportamiento de los trabajadores de su desarrollo y compromiso.

La empresa interactúa de forma provechosa con el profesional en evaluación, quien se encarga de prestar al trabajador una asesoría y capacitación de alto nivel en la valoración de personal.

Se establecen metas en la organización con el fin de que los empleados mejoren su productividad.

Brinda programas sistemáticos de apoyos virtuales para su desarrollo en el desempeño laboral.

“Un proceso de evaluación del desempeño sienta las bases para la determinación del grado de desarrollo de las competencias en las personas y su adecuación, o no, a los puestos que ocupan, se define puesto de trabajo, como la posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, una posición formal dentro del organigrama, con un conjunto de funciones a su cargo” (Alles, 2006)

### **Historia de la Evaluación de Desempeño**

La historia no está reciente como pensamos el origen es tan antiguo como la propia historia del hombre, desde un punto de vista más terrenal y algo más reciente, podemos iniciar el repaso a esta evolución del desempeño con CORTÉS CARRERES, quien recuerda que la historia de la evaluación del desempeño surge inicialmente en China. Así es, en 221-265 a. C. los emperadores de la Dinastía Wei tenían la figura del llamado “valorador imperial”, persona que debía evaluar el rendimiento y la actitud de los miembros de la Corte. En esa época ya se aplicaba la evaluación del desempeño en China en ámbitos como la educación y el ejército. (Padilla, 2021)

Las prácticas de la evaluación del desempeño no son nuevas. Desde que una persona empleó a otra, el trabajo de ésta fue evaluado en función de la relación costo-beneficio. Los sistemas formales de evaluación tampoco son recientes. En plena Edad Media, la Compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas que predicaban la religión por todo el mundo, en una época en la cual los navíos de vela eran la única forma de transporte y de comunicación. El sistema estaba compuesto por clasificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por medio de informes que cada superior elaboraba respecto a las actividades de sus subordinados y por informes especiales que desarrollaba todo jesuita que considerara que tenía información sobre su propio desempeño o el de sus colegas y que, de lo contrario, ésta le resultaría inaccesible al superior. Mucho tiempo después, alrededor de 1842, el servicio público de Estados Unidos implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, el ejército estadounidense adoptó el mismo sistema y, en 1918, la General Motors desarrolló un sistema para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo, no fue sino hasta después de la Segunda Guerra Mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las organizaciones. (Chiavenato I., 2007)

### Marco Legal

Para el sector en el que pertenece la empresa bajo la cual se viene elaborando el proyecto DIHEGO Ltda., existe los siguientes parámetros legales relacionados a la evaluación y desempeño:

**Tabla 1.**

*Decretos o Normas*

<b>DECRETO O NORMA</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>565 de 2016</b>	Este establece el sistema para realizar la evaluación del desempeño y los periodos de pruebas.
<b>Artículo 125 de la constitución política de Colombia</b>	Hace referencia a las causales para los retiros, si no hay satisfacción en la evaluación del desempeño.
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se obliga a las empresas y empleados, a evaluar y calificar el desempeño, donde se fija o se determina los parámetros para cumplir con los objetivos de la compañía. Dicho de otra manera, se establece las directrices para realizar dicha evaluación.
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	De este, se resalta las competencias que se deben tener en cuenta al momento de realizar una evaluación de desempeño, tales como el cumplimiento de sus obligaciones

---

labores, adaptabilidad, comunicación. Cabe resaltar, que si bien este decreto está dirigido al sector público, consideramos que toda empresa sin importar si es pública o privada, debe evaluar que tan responsable y comprometidos son sus colaboradores.

---

**Artículo 22 de la ley 909**

Recomienda los tiempos o plazo para realizar dicha evaluación, donde nos llamó la atención que si se va a realizar una evaluación en periodo de prueba, el plazo es 15 días después de la inducción; muchas empresas casi siempre esperan que se cumpla el periodo de pruebas, que en nuestro país Colombia por lo general son 3 meses y casi siempre esta se realiza cuando está próximo a cumplir el contrato o el periodo de prueba, lo cual no nos permite hacer correcciones si hay falencias o fallas. También es importante tener en cuenta que las evaluaciones se pueden hacer parciales o eventuales.

---

**Sentencia 00920 de 2018 concejo de estado**

Hace referencia en cuanto a los niveles que se deben ubicar basados en la calificación obtenida en una evaluación de desempeño.

---

---

	<p>Menor o igual 65% el nivel es no satisfactorio</p> <p>Mayor del 65 y menor de 80% el nivel es satisfactorio o aceptable.</p> <p>Mayor de 80% y menor de 95% nivel destacado</p> <p>Mayor al 95% nivel sobre saliente o excelente.</p>
<p><b>Reglamento interno de trabajo</b></p> <p><b>compañía DIHEGO LTDA</b></p> <p><b>Capítulo 3 artículo 11</b></p>	<p>En el que se resalta que la empresa puede evaluar las aptitudes o disposición que puede tener un trabajador en el periodo de pruebas y qué tan conveniente es para la compañía.</p> <p>Es decir, que sin necesidad de que se realice una evaluación de desempeño por escrito, la compañía puede dejar un trabajador si tiene aptitud dado que lo considera un buen elemento para el logro de los objetivos de la misma.</p>
<hr/> <p>Las entidades o personas encargadas de velar por el cumplimiento de las normas relacionadas a la evaluación de desempeño son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión nacional del servicio civil (CNSC)</li> <li>Jefe o gerente de las empresas</li> <li>Jefe de recursos humanos</li> <li>Comisión de personas evaluadas</li> <li>Supervisores y Administradores</li> </ul>	

## **Metodología**

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó la investigación cualitativa porque por medio de ella se puede determinar las cualidades de los colaboradores de la empresa DIHEGO Ltda., y con los resultados bien sean positivos o negativos poder realizar la Evaluación del desempeño por competencias y cómo esto influye en el desarrollo de sus labores en cada área de la empresa. Por lo cual la compañía podrá hacer una observación a cada uno de sus colaboradores con el fin de identificar falla o falencia para dar soluciones a las mismas.

Por medio de esta investigación, se podrá permitir proponer las diferentes alternativas, para que la empresa DIHEGO Ltda., pueda encontrar las mejores soluciones en bien de la empresa y de sus empleados.

**Procedimientos.** Partiendo de la problemática identificada en el desarrollo de la investigación, en la empresa consideramos que esta radica en que no se le está dando la formación ideal o idónea al personal pero se regula la misma; consideramos que es de suma importancia identificar los factores que están ocasionando esta problemática y para ello es necesario elaborar un diseño que permita recolectar información al respecto, apoyándonos en las evaluaciones y capacitaciones que la compañía realiza a sus empleados.

**Materiales y Métodos.** Los materiales a utilizar serán tecnológicos a través de la plataforma Survey Monkey porque nos ayudaran a procesar la información de manera rápida, clara, segura y tabula la información obtenida; cabe resaltar que debido a la situación que enfrenta el mundo por la pandemia, lo más recomendable es hacer uso de la tecnología.

**Población y Muestra.** Empleados de la empresa DIHEGO Ltda. Para la muestra se realizará una encuesta digital a una persona por departamento de la compañía esta será de 9 preguntas.

**Fuente de Información.** Serán primarios puesto que como se planteó al inicio de la metodología investigativa se busca que la encuestar 20 personas de la compañía.

## Resultados

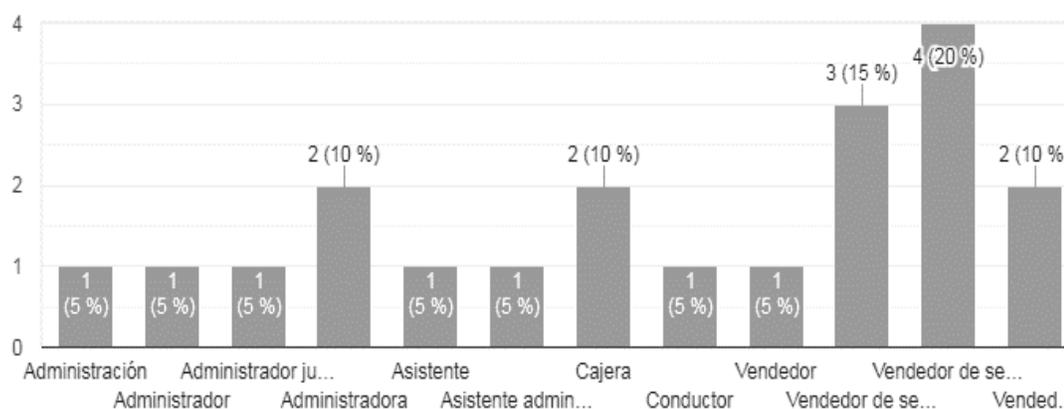
La empresa tiene bien estructurados los cargos observando que el número de vendedores es más grande que los administrativos lo cual consideramos es muy por que para nadie es un secreto que para que una empresa sea sostenible en el tiempo se debe generar ingresos y esto lo hace el departamento de ventas.

**Figura 1**

*Cargo que desempeñan por área*

Cargo que desempeña

20 respuestas

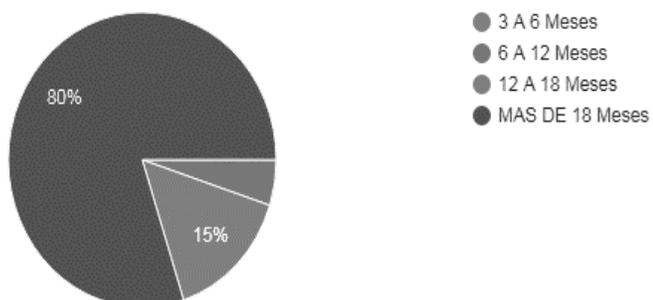


Además, es de resaltar que en la empresa los trabajadores pueden tener estabilidad dado que la mayoría de los encuestados llevan más de 18 meses laborando en la misma.

**Figura 2***Tiempo que lleva laborando*

Tiempo que lleva laborando

20 respuestas

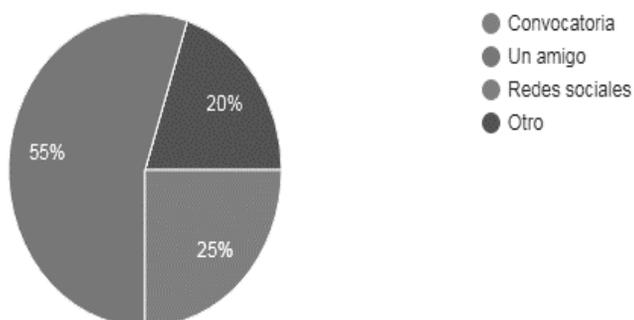


El ingreso a la compañía de los encuestados son por recomendaciones de un amigo en un porcentaje del 55% lo cual nos lleva a pensar que la compañía debe realizar más convocatorias para vincular el personal, cada uno de los empleados tienen clara cuáles son sus funciones.

**Figura 3***Procedimiento para el ingreso a la empresa*

Cómo fue el procedimiento para su ingreso a la empresa?

20 respuestas

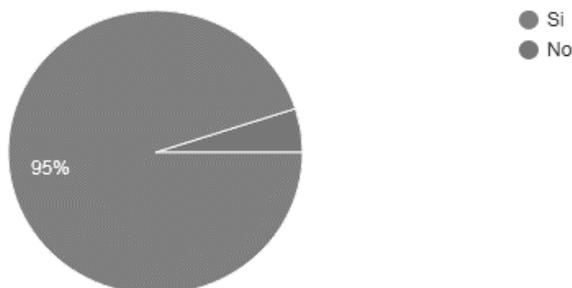


## Figura 4

### *Motivación del desempeño por área*

En la empresa se motiva y/o se reconoce el desempeño de los colaboradores en cada área?

20 respuestas



Es claro que la evaluación de desempeño ayuda a mejorar o fortalecer las debilidades que puedan tener un empleado afianzando el desempeño de los mismos.

## Figura 5

### *Evaluación del desempeño por competencia*

Está usted de acuerdo con la Evaluación del desempeño por competencias? ¿Por qué?

20 respuestas

Si porque se realiza retroalimentación del desempeño del empleado y mejorar en sus debilidades
Si porque ayuda a afianzar el desempeño
Eso motiva al buen desempeño laboral
Xq conocemos que nos gusta y que nos disgusta
Ea una forma de evaluar la capacidad en el desempeño de cada puesto de trabajo.
Pues para mi es la cámara oculta... Si porque si la empresa no exige los empleados no rinden no todos pero si por hay 50 % del personal
Si , porque nos ayuda a mejorar el servicio que prestamos
Si porque asi se da mejor manejo de que se esta desempeñando adecuadamente

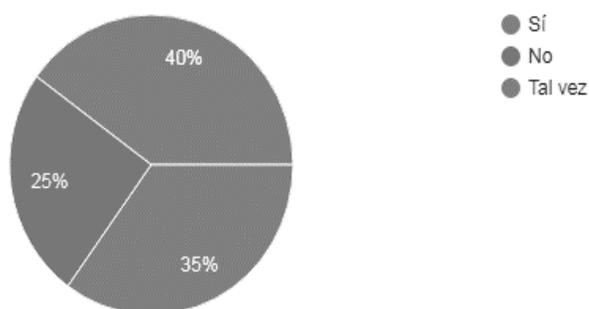
De los encuestados un 40% considera que si se mejora el método de evaluación tal vez cambiaría el servicio al cliente se debe establecer que sea en tendencia a mejorar para brindar una mejor atención.

### Figura 6

#### *Mejora en la evaluación de la compañía*

Si se mejora el sistema de evaluación de la compañía, cambiaría la atención del servicio?

20 respuestas



### **Recomendaciones**

Una vez concluido el proyecto de grado, se considera investigar más sobre los métodos que existen en diferentes empresas para el desempeño o bien relacionados con el mecanismo de evaluación, por lo siguiente se propone:

Mejorar la forma de realizar los análisis de los métodos que se proponen en el proyecto, determinando las variaciones que se presentan en una investigación.

Se recomienda a las empresas que el método de evaluación sirva para motivar al trabajador a que siempre esté dispuesto a brindar un mejor servicio al cliente, con su actitud y buen servicio la compañía tendrá clientes fieles.

Para cada procedimiento las empresas miden su eficiencia, productividad y mejoramiento de las actividades, permitiendo contribuir un ambiente laboral sano en cada una de las áreas.

Priorizar por parte de la compañía su desempeño en diferentes puestos de trabajo para un mejor desarrollo, siempre empleando las mejores formas y métodos de capacitar el desempeño de los empleados, fortaleciendo y promoviendo mecanismos claros para un proceso más sostenible a la empresa.

Extender los estudios propuestos en este proyecto de todo tipo o relacionado con el desempeño sea laboral, personal o profesional.

Es importante seguir empleando métodos para el mejoramiento de cada proyecto realizado, con el apoyo de docentes y compañeros y garantizar la efectividad de un buen proceso.

Para los estudiantes que se animen a investigar sobre este mismo tema les sugiero tener en cuenta los métodos de autoevaluación, evaluación 360 grados, escala de calificación, verificación y prueba de comportamiento que son muy importantes para que una organización llegue a la meta deseada. También analizando la variable cualitativa que es la más utilizada.

Se invita a la universidad UNAD, estudiantes y docentes a llevar a cabo los compromisos que se deben tener en un proyecto sobre toda la importancia que conlleva el tema tratado, mejorando en el ámbito académico y logrando superar un estudio eficiente, por lo tanto se recomienda que tengan un interés por este proyecto, la implementación del sistema de métodos para la mejora y comparaciones entre los resultados.

También se recomienda que la universidad permita se sigan realizando este tipo de proyectos por que le permite al estudiante y futuro profesional enfrentarse a la realidad laboral de tal manera que pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos en toda la carrera universitaria.

## Conclusiones

Después de estudiar de manera minuciosa las temáticas de las diferentes unidades, se considera de vital importancia implementar todos y cada uno de los contenidos en la empresa Dihego LTDA, ya que fortalece directamente a la misma.

Debido al proceso de investigación implementado, se concluye que es de suma importancia aplicar el método de evaluación del desempeño en dicha organización, teniendo en cuenta los altos índices de mejoramientos que arroja los trabajadores o recurso humano que allí laboran. Además es una forma de motivar a los funcionarios a ser cada día mejor en su labor, mostrando mejores resultados desde su puesto de trabajo, en últimas cuando se aplican las evaluaciones de desempeño, ya sea así al futuro o al pasado, los resultados son positivos en todos los sentidos.

Dihego LTDA en su calidad de empresa debe implementar la motivación entre todas las personas en su ambiente laboral, el cual permite mantener buenas emociones y actitudes, evidenciando resultados muy positivos para la empresa.

Por medio del desarrollo de este trabajo nos queda muy claro que las evaluaciones en las empresas las hacen los jefes, directivos u otras personas con conocimientos plenos de la empresa en la que se esté laborando, la cual generan motivación y compromiso a las personas, se deduce que la organización en mención debe implementar el método de compensación, para una mejor motivación y bienestar de las personas.

Después de la evaluación realizada a la empresa Dihego LTDA, concluimos que debe invertir más en la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta que el recurso humano es el más importante para la misma. Sin duda alguna en medio de un equipo de trabajo actualizado

y con conocimientos amplios de sus funciones, arroja mejores resultados para la organización y fortalece las habilidades de cada persona.

La empresa antes mencionada debe mejorar en la atención al cliente, motivación de los trabajadores y capacitación del personal como recurso principal de una organización o empresa, selección y otros.

Al desarrollar esta investigación sobre la empresa en mención, nos deja como enseñanza la importancia de mantener los funcionarios motivados, con buen humor y preparados para ejercer su función de la mejor manera en una empresa u organización. Por lo tanto, el conocimiento que se adquiere es indispensable en nuestra vida profesional y laboral.

La DIHEGO LTDA, después de más de 20 años de estar funcionando en el mercado y por medio del proceso de investigación realizada, se concluye que presenta dificultades en la selección de personal, el cual es una de las medidas a fortalecer por la misma, para esta se deben diseñar e implementar estrategias como son compensaciones, capacitación, motivación, evaluación del desempeño y entre otros, las cuales generan un impulso notable y productivo para el fortalecimiento de la empresa, clientes y capital humano en general.

Es grato reconocer el alto porcentaje de enseñanzas y conocimiento que nos quedó al desarrollar esta investigación en la empresa antes mencionada, ya que las habilidades adquiridas estarán al servicio de la sociedad y así seguir aportando a un país más equitativo y justo.

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2006). *Editorial Universidad del Valle* . Sitio Web. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Dihego, LTDA. (2020). *Información compañía Distribuciones Hernández Gómez Ltda.* Google. <https://dihego.com/v3/villavicencio/>
- Dihego, LTDA. (2013). *Enfocados en la administración de Estaciones de Servicio y comercializando combustible de la más alta calidad.* Página Dihego, Ltda. <http://www.dihego.com/v2/index.html>
- Dessler. (2009). *Administracion de Recursos Humanos.* Academia.edu.: [https://www.academia.edu/34933506/2009\\_Administracion\\_recursos\\_humanos\\_pdf](https://www.academia.edu/34933506/2009_Administracion_recursos_humanos_pdf)
- Gran, F. (2013). *Manuela de Recursos Humanos* . En *10 programas para la gestion y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales* (págs. 169-198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>.
- Human, S. (2019). *Metodos para la evaluacion de desempeño de personal para conocer su productividad laboral* . Smart360: <https://humansmart.com.mx/metodos-de-evaluacion-del-desempeno>
- J., G. F. (s.f.). *Clima laboral* . Diaz de Santos (pp.276-307): [net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3)
- Murillo Vargas, G., Garcia Solarte, M., & Gonzales , C. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana.* Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.110-118): <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Mejia, E., & Martinez, N. (2018). Tesis. Universidad Apec. Sitio web.

[https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/CM\\_CI\\_ADM\\_04\\_2018\\_ET180107.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/CM_CI_ADM_04_2018_ET180107.pdf)

Padilla, P. (2021). *Historia de la Evolucion del Desempeño* . Sitio Web.

<https://pedropadillarui.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

V., O. C. (2013.(pp. 148-179). *Desarrollo del factor humano* . Editoria UOC.: [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9)

## Anexos

### Encuesta Aplicada al Personal de la Empresa Dihego LTDA

Nombre: \_\_\_\_\_ Género: F\_\_ M\_\_

Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña en la compañía: \_\_\_\_\_

Tiempo que lleva en la compañía \_\_\_\_\_

#### Preguntas:

1. ¿Cómo fue el procedimiento para su ingreso a la empresa? (Marque con un x su respuesta)

Convocatoria \_\_\_\_\_

Invitación \_\_\_\_\_

Un amigo \_\_\_\_\_

Redes sociales \_\_\_\_\_

Otra. Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿En la empresa se motiva y/o se reconoce el desempeño de los colaboradores en cada área?

Sí \_\_\_

No \_\_\_

3. ¿Tiene usted bien definidas sus funciones dentro de la empresa?

Sí \_\_\_

No \_\_\_

4. ¿La empresa DIHEGO Ltda., le ha realizado la Evaluación de desempeño? Si su respuesta es **SÍ** indique cuantas veces.

Sí\_\_\_ Veces\_\_\_

No\_\_\_

No sabe no responde \_\_\_

5. ¿Está usted de acuerdo con la Evaluación del Desempeño por Competencias?
- Si \_\_\_\_  
No \_\_\_\_  
Por qué? \_\_\_\_\_
6. ¿Cree usted que el desempeño laboral en general, después de conocer los resultados de la evaluación del desempeño por competencias, mejoraría el clima laboral y el rendimiento?
- Si \_\_\_\_  
No \_\_\_\_  
Porque \_\_\_\_\_
7. ¿Durante el tiempo que lleva laborando en la empresa DIHEGO Ltda., ha sido capacitado por la empresa?
- Sí \_\_\_\_  
No \_\_\_\_
8. ¿Posee acceso a las plataformas virtuales de entrenamiento evaluativo de la compañía?
- Sí \_\_\_\_  
No \_\_\_\_  
Tal vez \_\_\_\_\_
9. ¿Si se mejora el sistema de evaluación de la compañía, cambiaría la atención del servicio?
- Sí \_\_\_\_  
No \_\_\_\_  
Tal vez \_\_\_\_